BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

KULLANICI MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZİ- 2026 Ekim

1. Amaç ve Kapsam

Bu rapor, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlere ilişkin kullanıcı görüşlerini değerlendirmek, memnuniyet düzeyini ortaya koymak ve geliştirilmesi öncelikli görülen alanları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Değerlendirme, Ekim 2026'ya kadar alınan 114 anket yanıtı esas alınarak Kullanıcı Memnuniyet Anketi verileri esas alınarak analiz edilmiştir.

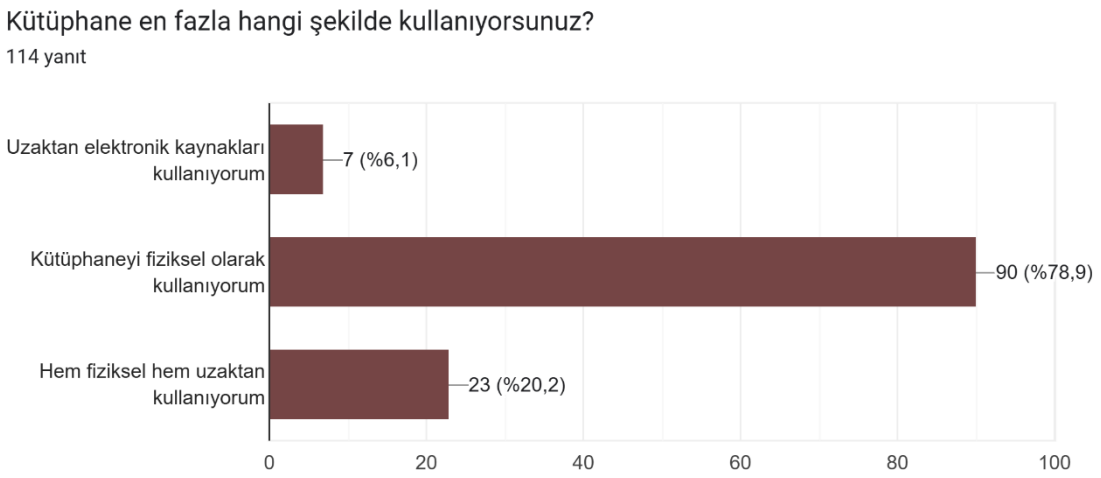
Anket; katılımcı profili, kütüphaneden yararlanma biçimi ve sıklığı, kullanım saatleri, kullanım amaçları, yararlanılan kaynaklar, personel ve kaynak memnuniyeti ile kullanıcıların öncelikli geliştirme beklentilerine ilişkin soruları içermektedir.

2. Katılımcı Profili ve Kütüphane Kullanım Alışkanlıkları

Ankete katılanların %90,4'ü lisans/ön lisans öğrencileridir. Kalan %9,6'lık kesim lisansüstü öğrenciler, idari personel, akademik personel ve dış kullanıcı kategorilerinden oluşmaktadır. Bu dağılım, sonuçların ağırlıklı olarak öğrenci deneyimini yansıttığını göstermektedir.



Gösterge	Anket sonucu	Değerlendirme
Katılımcı sayısı	114	Analiz 114 yanıt üzerinden yapılmıştır.
Lisans/ön lisans öğrencisi	%90,4	Katılımcıların büyük çoğunluğunu oluşturmaktadır.
Kütüphaneyi fiziksel kullanan	90 kişi (%78,9)	Fiziksel mekân ve çalışma ortamı kullanıcı deneyiminde belirleyicidir.
Hem fiziksel hem uzaktan kullanan	23 kişi (%20,2)	Hibrit kullanım da dikkate değer düzeydedir.
Yalnızca uzaktan elektronik kaynak kullanan	7 kişi (%6,1)	Uzaktan erişim hizmetlerinden yararlanan ayrı bir kullanıcı grubu bulunmaktadır.



Kullanım biçimi sorusunda birden fazla kullanım türü seçilebildiğinden, oranlar birbirini dışlayan gruplar olarak değerlendirilmemelidir. Fiziksel kullanımın öne çıkması, çalışma alanlarının kapasitesi, konforu ve teknik donanımının memnuniyet açısından önemini artırmaktadır.

3. Kullanım Sıklığı ve Tercih Edilen Saatler

Kullanım sıklığı	Oran
Haftada bir ya da birkaç kez	%39,5
Sadece sınav dönemlerinde	%26,3
Ayda bir ya da birkaç kez	%17,5
Her gün	%14,9
Yılda bir ya da birkaç kez	Grafikte küçük bir oran; yaklaşık %1,8



Katılımcıların %54,4'ü kütüphaneyi haftalık veya günlük olarak kullanmaktadır. Buna karşılık %26,3'lük bir kesimin yalnızca sınav dönemlerinde kütüphaneye gelmesi, sınav dönemlerinde çalışma alanı kapasitesi ve hizmet saatlerinin özellikle önemli olduğunu göstermektedir.

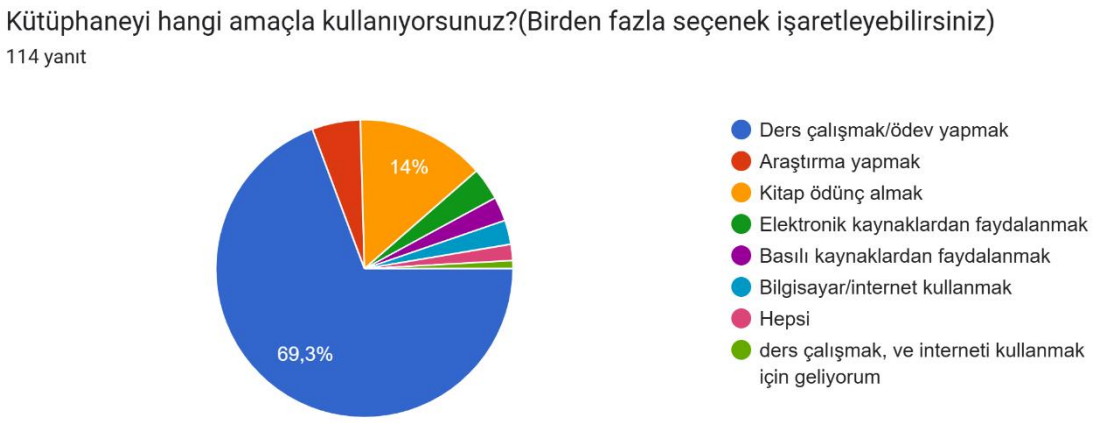
Saat tercihi	Oran
Mesai saatleri içinde (08.30–17.30)	%58,8
Mesai saatleri dışında (17.30 sonrası)	%28,9
Diğer/değişken tercihler	%12,3



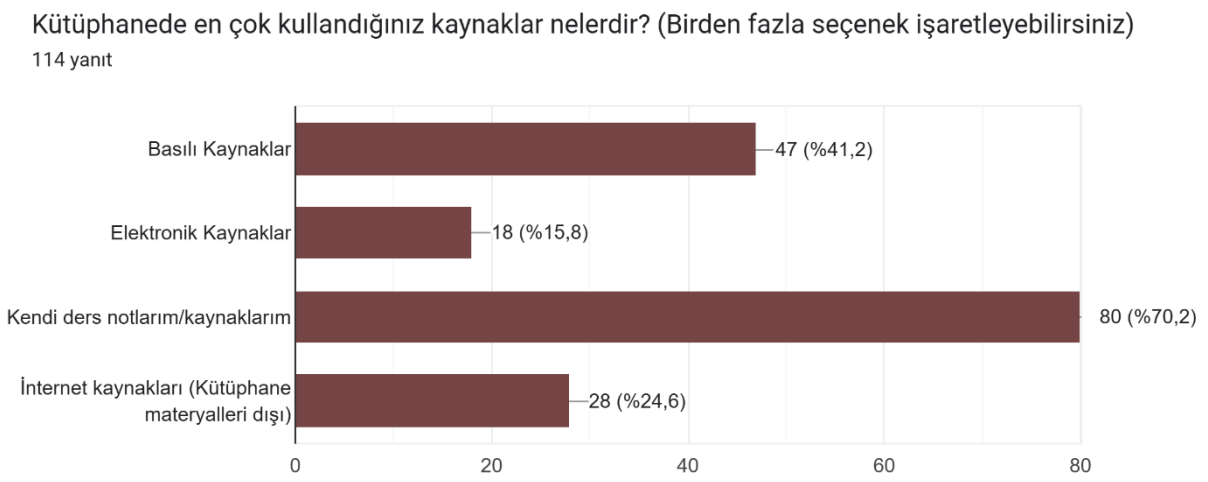
Kullanıcıların çoğunluğu mesai saatleri içinde kullanım bildirmiş olmakla birlikte, %28,9'luk kesimin mesai sonrası saatleri tercih etmesi, akşam saatlerinde hizmet sunumunun da önemli olduğunu ortaya koymaktadır. %12,3'lük dilimde, diğer tercihler arasında hafta sonu, 7/24 kullanım ve farklı saat aralıklarına ilişkin bireysel yanıtlar yer almaktadır.

4. Kütüphanenin Kullanım Amaçları ve Yararlanılan Kaynaklar

Kullanım amacı sorusunda en yüksek pay ders çalışma/ödev yapma seçeneğine aittir (%69,3). Kitap ödünç alma seçeneği %14 olarak görülmektedir. Araştırma yapma, elektronik ve basılı kaynaklardan yararlanma, bilgisayar/internet kullanımı ve birden fazla amacı birlikte belirten yanıtlar da bulunmaktadır. Grafik, kütüphanenin öncelikle çalışma ve öğrenme mekânı olarak kullanıldığını göstermektedir.



En çok kullanılan kaynak türü	Yanıt sayısı	Oran
Kendi ders notları/kaynakları	80	%70,2
Basılı kaynaklar	47	%41,2
İnternet kaynakları (kütüphane materyalleri dışı)	28	%24,6
Elektronik kaynaklar	18	%15,8



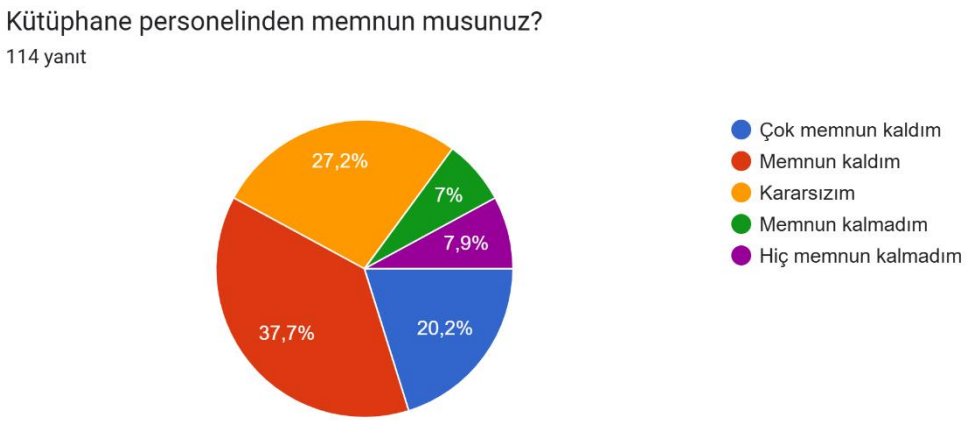
Kaynak kullanımında kullanıcıların kendi ders notları ve materyalleri ilk sıradadır. Basılı kaynakların kullanım oranı elektronik kaynakların üzerindedir. Bu sonuç, basılı koleksiyonun geliştirilmesinin yanı sıra elektronik kaynakların görünürlüğü, erişilebilirliği ve kullanımına yönelik tanıtım/eğitim çalışmalarının sürdürülmesinin yararlı olacağını düşündürmektedir. Bu soruda birden fazla seçenek işaretlenebildiğinden toplam oran %100'ü aşabilmektedir.

5. Kullanıcı Memnuniyeti

5.1. Kütüphane personelinden memnuniyet

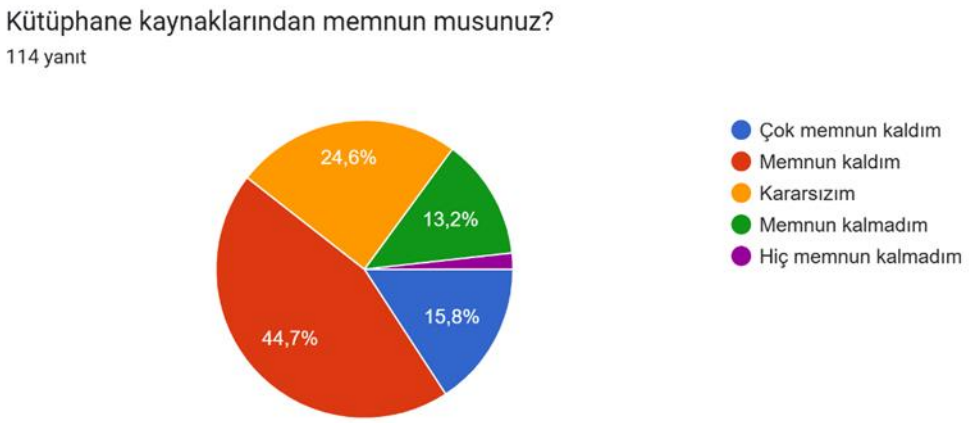
Yanıt	Oran	Yaklaşık yanıt sayısı
Çok memnun kaldım	%20,2	23
Memnun kaldım	%37,7	43
Kararsızım	%27,2	31
Memnun kalmadım	%7,0	8
Hiç memnun kalmadım	%7,9	9
Olumlu toplam	%57,9	66

Personel memnuniyetinde olumlu yanıtların toplamı %57,9'dur. Bununla birlikte katılımcıların %27,2'sinin kararsız olması ve %14,9'unun olumsuz değerlendirme bildirmesi, kullanıcı iletişimi ve hizmet deneyiminin düzenli olarak izlenmesi gerektiğine işaret etmektedir. Olumlu değerlendirmeler önemli bir temel oluşturmakla birlikte kararsız ve olumsuz yanıtların nedenlerinin anlaşılması iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacaktır.



5.2. Kütüphane kaynaklarından memnuniyet

Yanıt	Oran	Yaklaşık yanıt sayısı
Çok memnun kaldım	%15,8	18
Memnun kaldım	%44,7	51
Kararsızım	%24,6	28
Memnun kalmadım	%13,2	15
Hiç memnun kalmadım	%1,8	2
Olumlu toplam	%60,5	69

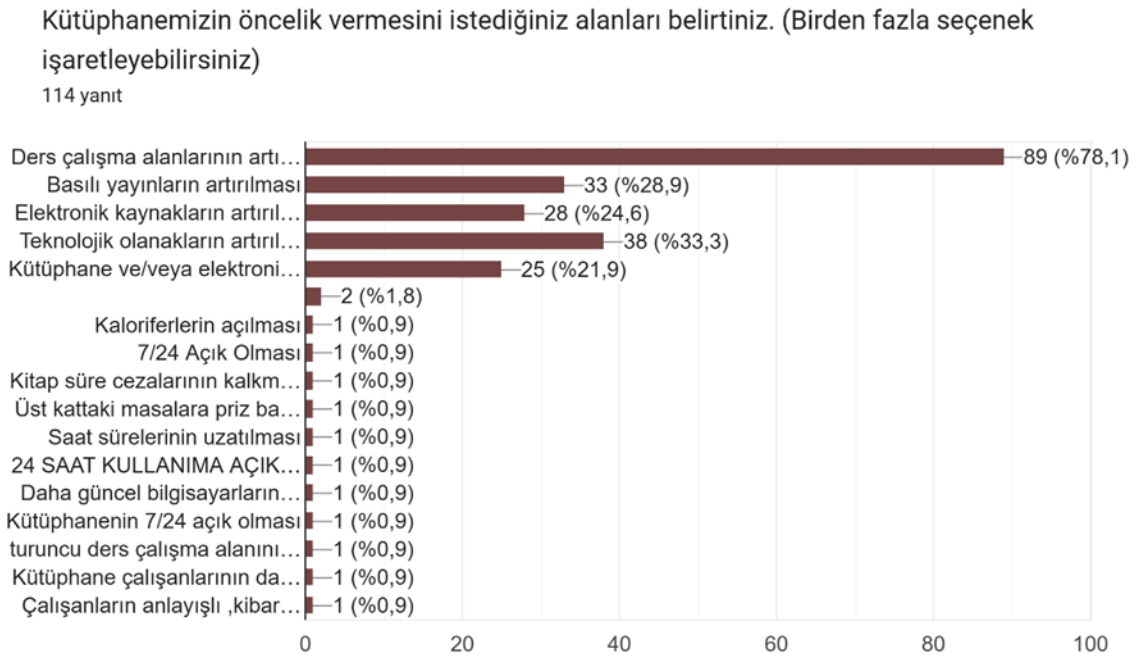


Kütüphane kaynaklarından memnuniyet bildirenlerin oranı %60,5'tir. Kararsız yanıtların %24,6 düzeyinde olması ve olumsuz değerlendirmelerin toplam %15,0 civarında bulunması, koleksiyonun kullanıcı ihtiyaçlarıyla uyumunun izlenmesini gerekli kılmaktadır. Basılı ve elektronik kaynaklara ilişkin taleplerin bölüm/program bazında değerlendirilmesi, koleksiyon geliştirme kararlarına veri sağlayabilir.

6. Kullanıcıların Öncelikli Geliştirme Beklentileri

Öncelik alanı	Yanıt sayısı	Oran
Ders çalışma alanlarının artırılması	89	%78,1
Teknolojik olanakların artırılması	38	%33,3
Basılı yayınların artırılması	33	%28,9
Elektronik kaynakların artırılması	28	%24,6

Kütüphane ve/veya elektronik kaynaklara ilişkin diğer geliştirme seçeneği	25	%21,9



En güçlü beklenti, 89 katılımcının (%78,1) işaretlediği ders çalışma alanlarının artırılmasıdır. Bu bulgu, fiziksel kütüphane kullanımının yüksek olması ve kütüphanenin ağırlıklı olarak ders çalışma amacıyla tercih edilmesiyle uyumludur. İkinci sırada teknolojik olanakların artırılması (%33,3), ardından basılı yayınların (%28,9) ve elektronik kaynakların (%24,6) geliştirilmesi gelmektedir.

Açık uçlu/diğer yanıtlar arasında ısıtma koşullarının iyileştirilmesi, 7/24 hizmet, kitap süre cezaları, üst kattaki masalara priz eklenmesi, çalışma saatlerinin uzatılması, daha güncel bilgisayarlar, Turuncu Salonun çalışma alanı olarak kullanımı ve personelin iletişim yaklaşımına ilişkin görüşler yer almaktadır. Bu yanıtlar tekil veya düşük sayıda tekrar eden talepler olarak değerlendirilmelidir; her biri genel kullanıcı eğilimi olarak yorumlanmamalıdır.

7. Genel Değerlendirme ve Sonuç

114 katılımcının yanıtları, kütüphanenin kullanıcılar tarafından ağırlıklı olarak fiziksel çalışma ve öğrenme alanı şeklinde değerlendirildiğini ortaya koymaktadır. Katılımcıların %78,9'unun kütüphaneyi fiziksel olarak kullandığını belirtmesi ve ders çalışma/ödev yapma amacının %69,3 ile öne çıkması, mekân kapasitesi ve çalışma koşullarının hizmet memnuniyetinde merkezi bir yere sahip olduğunu göstermektedir.

Personel memnuniyetinde %57,9, kaynak memnuniyetinde %60,5 oranında olumlu değerlendirme bulunması, genel olarak olumlu bir tabloya işaret etmektedir. Bununla birlikte her iki başlıkta da kararsız yanıtların kayda değer düzeyde olması ve kaynak memnuniyetinde olumsuz yanıtların bulunması, hizmet kalitesinin ve koleksiyon yeterliliğinin sürekli izlenmesi gerektiğini göstermektedir.

Kullanıcı taleplerinde çalışma alanlarının artırılması açık ara ilk sıradadır. Teknolojik donanım, basılı ve elektronik kaynakların geliştirilmesi de öne çıkan diğer beklentilerdir. Dolayısıyla iyileştirme planlamasında

fiziksel mekân ve çalışma konforu ilk sırada ele alınmalı; teknoloji ve koleksiyon geliştirme çalışmaları ise bütçe, kullanım istatistikleri ve akademik birimlerden gelen taleplerle birlikte değerlendirilmelidir.

8. İyileştirme Önerileri

- Çalışma alanlarının kapasite, doluluk ve kullanım saatleri bakımından izlenmesi; uygun alanlarda masa, oturma düzeni ve çalışma noktalarının artırılmasının değerlendirilmesi.
- Özellikle sınav dönemlerinde yoğunluk verilerinin takip edilmesi; salonların hizmet saatleri ve kullanım düzenlemelerinin talep ve kapasite verileri doğrultusunda planlanması.
- Üst katlardaki çalışma masalarında priz ve erişilebilir elektrik bağlantısı ihtiyacının teknik açıdan incelenmesi; bilgisayar ve internet altyapısının güncellik ve yeterlilik bakımından değerlendirilmesi.
- Basılı yayın taleplerinin bölüm/program bazında toplanması; elektronik kaynakların kullanım istatistiklerinin analiz edilerek abonelik ve tanıtım çalışmalarına girdi oluşturulması.
- Personel memnuniyetini desteklemek amacıyla kullanıcı iletişimi, danışma ve yönlendirme süreçlerinin gözden geçirilmesi; geri bildirimlerin hizmet içi değerlendirmelerde kullanılması.
- Kararsız ve olumsuz memnuniyet yanıtlarının nedenlerini daha ayrıntılı anlamak için sonraki anketlerde kısa açıklama/açık uçlu görüş alanlarına yer verilmesi.
- Anketin belirli dönemlerde tekrarlanması ve sonuçların önceki dönemlerle karşılaştırılabilmesi için aynı temel soruların korunması.